

Статья поступила
в редакцию 1.04.2019

затели качества, характеризующие эти требования.

Под показателем надежности результата оказания услуги нужно понимать удовлетворение запросов потребителей услуг пляжей в отдыхе, купании, приеме оздоровительных или

профилактических процедур. Следовательно, оценка всех требований, относящихся к пляжам, будет характеризовать надежность результата оказания услуги.

На основании рассмотренных требований целесообразно разработать НПК для оценки качества услуг севастопольских пляжей, учитывая требования рассмотренных нормативно-правовых документов и три периода использования пляжей:

- в период подготовки пляжей к сезону;
- в период купального сезона;
- зимний период. ■

Список литературы

1. Постановление правительства Севастополя от 07.11.2016 №1050-ПП «Об утверждении государственной программы города Севастополя «Развитие культуры и туризма города Севастополя на 2017–2020 годы».
2. Постановление правительства Севастополя от 17.09.2018 № 605-ПП «Об установлении перечня пляжей в городе Севастополе».
3. ГОСТ Р 52113–2014. Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг. — М.: Стандартиформ, 2015.

54 MANAGEMENT

Kompetentnost' / Competency (Russia) 5/2019
ISSN 1993-8780

Regulatory Framework Analysis Governing Quality Services of Sevastopol Beaches

M.N. Belaya¹, FSAEI HE Sevastopol State University, Dr. Assoc. Prof., belaya_079@mail.ru

S.E. Kravtsova², FSAEI HE Sevastopol State University, Dr. Assoc. Prof., SEKravtsova@sevsu.ru

M. Korshunova³, FSAEI HE Sevastopol State University, Standardization and Metrology Master, marinapivtorac@yandex.ua

¹ Associate Professor, Technical Expertise and Quality Management Department, Corresponding Member of the Academy of Quality Problems, Sevastopol, Russia

² Head of Technical Expertise and Quality Management Department, Sevastopol, Russia

³ Student, Standardization and Metrology, Sevastopol, Russia

Citation: Belaya M.N., Kravtsova S.E., Korshunova M. Regulatory Framework Analysis Governing Quality Services of Sevastopol Beaches, *Kompetentnost' / Competency (Russia)*, 2019, no. 5, pp. 51–54

key words

tourism, beaches, quality of service, quality assessment methods, requirements for ensuring the urban beaches safety

In this article, we considered the need to develop a methodology for assessing the quality of sea beaches services in Sevastopol. We have analyzed the regulatory framework, including national standards, decrees of Sevastopol government regulating the requirements for beach services: general requirements for beaches facilities, their infrastructure, the safety of human life, the safety of their property and environmental protection. The identified requirements are classified into four main groups of service quality indicators.

In our opinion, in order to develop a methodology for assessing the quality of services to assess the quality of Sevastopol beaches' services, it is necessary to continue further research, taking into account regulatory documents' requirements and the three periods of beaches use: during the preparation for the swimming season, the swimming period itself and the winter period.

References

1. Sevastopol Government Decree of 07.11.2016 N 1050-PP On approval of the state program of Sevastopol Development of culture and tourism of Sevastopol for 2017–2020.
2. On the establishment of a list of beaches in Sevastopol: Decree of the Sevastopol Government on 09/17/2018 N 605-PP.
3. GOST R 52113–2014 Public services. Nomenclature of service quality indicators, Moscow, *Standartinform*, 2015, 19 P.